

Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Licenciatura en Psicología

El Síndrome De Burnout Y Las Estrategias De Afrontamiento De Estrés En El Personal De Seguridad Penitenciaria Federal

Alumna: Acosta Sofía Aylen 42591217

Título a obtener: Licenciada en Psicología

Carrera: Psicología y Relaciones Humanas

Tutora: Paula Florencia Ferrero

Fecha de entrega: *octubre* de 2025

Agradecimientos

A mi mamá y mi papá por su amor y acompañamiento incondicional, por enseñarme con su ejemplo que con dedicación y esfuerzo todo se puede lograr, quienes han sido mi pilar y sostén, gracias por enseñarme a no rendirme cuando sentía que era incapaz de lograrlo y mis fuerzas escaseaban. A mis hermanas, Fer, Pao y Yami, por su apoyo constante en momentos difíciles, por sus palabras de aliento, por confiar en mí y estar en cada paso de mi carrera. A mis sobrinos/as Diego, Leonel, Benja, Santi, Delfi,y Alessia por llenar mi corazón de amor y acompañarme durante todos estos años.

A mi compañero, Elías, por su paciencia y su amor, quien me contuvo cuando lo necesitaba, y siempre me dio la confianza de que yo podía lograrlo.

A Catalina, quien partió mientras transitaba esta etapa pero jamás la olvidare por haber sido mi compañía en un momento crítico como fue la pandemia. A Victoria, por su compañía silenciosa, quien con sus ronroneos en mi pecho me calmo y me dio paz cuando me sentía colapsada, e hizo más livianos los días de estudio.

A cada uno de ellos, gracias por ser tan incondicionales y este logro no es individual, también es de cada uno de ustedes.

Índice

Resumen 4

Abstract 5

Introducción 6

Metodología 16

Tipo de diseño 16

Participantes 16

Instrumentos 16

Procedimiento 18

Consideraciones éticas 18

Resultados 19

Discusión y conclusiones 24

Limitación y futuras líneas de investigación 27

Referencias bibliográficas 28

Anexos 34

Resumen

El estrés laboral se refiere a las reacciones emocionales, fisiológicas y conductuales ante la demanda de exigencias profesionales, esto a su vez puede generar la aparición del síndrome de *Burnout.* Se considera que el trabajo en las cárceles penitenciarias federales en Argentina es estresante debido a las amenazas constantes que reciben los agentes que trabajan dentro de las mismas, el hostigamiento, la violencia y las exigencias que se les presentan para actuar ante estas situaciones. El objetivo de este trabajo es analizar la relación que existe entre el síndrome de *Burnout* y las estrategias de afrontamiento al estrés que utilizan más frecuentemente los agentes del servicio penitenciario. El estudio tiene un diseño de enfoque cuantitativo, no experimental, con alcance descriptivo, correlacional y de corte transversal.

La muestra estuvo conformada por 81 trabajadores penitenciarios, siendo 46 mujeres y 35 varones cuyas edades oscilaron entre 21 y 60 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI-GS] Schaufeli & Salanova, 2007) de Sponton et al. (2019) y El Cuestionario de afrontamiento de estrés (Sandín y Chorot, 2003). Resultados: Se encontraron niveles intermedios de Burnout, con altos niveles en la dimensión de agotamiento, siendo mayor en las mujeres. Se ha confirmado que las estrategias desadaptativas están más relacionadas con el Síndrome de Burnout que las adaptativas y que estrategias como la expresión emocional abierta puede utilizarse como un recurso exteriorizar emociones y resulta útil para hacer frente al estrés, así como también que la religiosidad puede contribuir al uso de estrategias mas adaptativas y reducir el impacto del Burnout. No se han encontrado diferencias según puesto de trabajo ni edad.

Palabras clave: Síndrome de Burnout – Estrés laboral - Estrategias de afrontamiento- Seguridad Penitenciaria Federal

Abstract

Occupational stress refers to the emotional, physiological, and behavioral reactions to professional demands, which in turn can lead to burnout syndrome. Working in federal prisons in Argentina is considered stressful due to the constant threats facing officers, harassment, violence, and the demands placed on them to respond to these situations. The objective of this study is to analyze the relationship between burnout syndrome and the stress-coping strategies most frequently used by prison officers. The study has a quantitative, non-experimental design, with a descriptive, correlational, and cross-sectional scope.

The sample consisted of 81 prison workers, 46 women and 35 men, ranging in age from 21 to 60 years. The instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) by Sponton et al. (2019) and the Stress Coping Questionnaire (Sandín & Chorot, 2003). Results: Intermediate levels of burnout were found, with high levels in the exhaustion dimension, being higher in women. It was confirmed that maladaptive strategies are more closely related to burnout syndrome than adaptive ones and that strategies such as open emotional expression can be used as a resource to externalize emotions and is useful for coping with stress. It was also confirmed that religiosity can contribute to the use of more adaptive strategies and reduce the impact of burnout. No differences were found based on job position or age.

Keywords: Burnout Syndrome – Workplace Stress – Coping Strategies – Federal Penitentiary Security

Introducción

El trabajo es fuente de salud, no sólo por la adquisición de un salario que permita comprar bienes, sino porque conlleva una actividad física y mental, un contacto social que permite el desarrollo afectivo, permite sentirse útiles y satisfechos con unos resultados. Además, supone una aportación al bienestar de otros mediante la producción de bienes y de servicios. Sin embargo, el trabajo también puede causar daños a la salud, no sólo a través de accidentes, sino de enfermedades profesionales, de la organización del trabajo y de las relaciones laborales, dando lugar a otro tipo de enfermedades como estados de desgaste (burnout) o estrés. (Oficina Internacional del Trabajo, 2019). La organización mundial de la salud (OMS, 2003) definió al estrés laboral como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación" (p. 3).

En el caso de los trabajadores del personal de seguridad penitenciaria, su trabajo está dirigido a la custodia y guarda de las personas privadas de su libertad, por lo tanto, están expuestos todos los días a diferentes situaciones peligrosas y estresantes que podrían llevarlos a desencadenar el Síndrome de Burnout (González, 2021).

Las definiciones de este síndrome comenzaron con Freudenberger (1974), quien planteó el término *Burnout,* como una sensación de fracaso y una exigencia que se encuentra agotada o gastada resultado de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales, o fuerza espiritual del trabajador (Carlin y Ruiz, 2010). Se tradujo como síndrome de desgaste personal, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo, y fue declarado en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (Savio, 2008). Puede comprenderse como una

forma de acoso psicosocial en el trabajo. Aparece cuando el profesional se encuentra inundado e incapaz para afrontar los problemas causados por su entorno de trabajo, en concreto el social. Por lo tanto, el agotamiento y la presión constante en el puesto de trabajo genera un desgaste que se da progresivamente, el cual no surge de características individuales, sino de las condiciones laborales, por lo tanto, este síndrome es originario del entorno de trabajo y no del trabajador (Galdón, 2020). Es resultado de una respuesta prolongada a los estresores crónicos presentes en el trabajo, a las condiciones, estructuras y el funcionamiento del lugar en el que se labora. Maslach y Leiter (1997, citado en Diaz y Gómez, 2016). Se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente, y esta alteración provoca disconformidad en la capacidad de las personas para enfrentar dichas situaciones de estrés (Ansoleaga, 2015).

Se caracteriza por agotamiento emocional, mental y físico, y causa consecuencias en la autoestima y el desempeño, generando disminución de la responsabilidad, pérdida de interés por las tareas, y en casos severos puede causar cuadros depresivos. Entre sus manifestaciones más frecuentes se encuentran síntomas cognitivos y emocionales como sentimientos de fracaso, frustración en el ámbito laboral, pensamientos negativos, impotencia, dificultad para ver las actividades bien realizadas, dificultad para concentrarse en la jornada laboral, síntomas fisiológicos como fatiga crónica, insomnio, cefaleas, taquicardias, alteraciones gastrointestinales y por último síntomas conductuales como bajo rendimiento, consumo excesivo de sustancias y poca energía. (Zambrano et. al 2021; Góngora et al., 2016). Según Leka et al. (2016, citado en Angulo et al. 2019-2020) las personas van a reaccionar al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estratégica de afrontamiento y recursos ambientales, y este se presenta como una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, y las capacidades, recursos y

necesidades del trabajador.

Diferenciándolo del estrés, Pérez (2010) plantea que el estrés es un proceso psicológico y va a tener efectos positivos y negativos para la vida de la persona, pero el Burnout siempre los muestra negativos. A su vez, el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos y el Burnout únicamente en el contexto laboral.

Hablando de la prevención y el tratamiento**,** se han propuesto medidas de apoyo en las siguientes áreas: emocional (relacionada con las muestras de afecto, confianza y preocupación por las personas que laboran); instrumental (los adecuados recursos materiales para realizar el trabajo y los necesarios incentivos económicos); informativa (que le permita a los trabajadores tener el conocimiento sobre el síndrome y la manera de contrarrestarlo); evaluativa, que sería una forma de retroalimentación en el profesional sobre sus propias actividades y la manera de optimizarlas (Ayala et. al, 2016).

En cuanto a las estrategias para disminuir la aparición del Burnout, Sánchez (2023) plantea como primer instancia, el apoyo social, el cual se refiere a establecer relaciones interpersonales positivas en el ambiente de trabajo, esto va a llevar a que el individuo responda positivamente a las demandas del trabajo, por el contrario, contar con bajo apoyo social por sus superiores o compañeros puede derivar al desarrollo del síndrome. Otra técnica efectiva es el Mindfulness y la meditación, los cuales logran reducir a través de las técnicas de respiración, los niveles de estrés, ayudando a la persona a pensar con una mejor claridad y afrontar de manera más positiva las exigencias de su puesto de trabajo. Además, se plantea que un buen descanso, realizar deporte de manera recurrente, actividades de ocio (hobbies) permiten el desarrollo de habilidades que facilitan la resolución de problemas.

Por otra parte, el concepto de afrontamiento hace referencia a los esfuerzos conductuales y cognitivos que lleva a cabo el individuo para hacer frente al estrés, es

decir, para tratar tanto con las demandas externas o internas generadoras del estrés, como con el malestar psicológico que suele acompañar al estrés, la persona va a anticiparse, desafiar o cambiar las condiciones para alterar una situación que evalúa como estresante. (Sandín, 1995). Según Lazarus y Folkman (1985) es visto más como un proceso y no como una característica estable (rasgo), por lo tanto, un individuo puede afrontar de diferentes formas las situaciones estresantes a las que se verá expuesto a lo largo de su vida. El individuo va a utilizar diversas estrategias para tratar con el estrés, las cuales pueden ser o no adaptativas. A su vez, las respuestas del individuo van a estar determinadas por una interacción entre las situaciones externas, y las disposiciones personales.

Por su parte, Fernández y Díaz (2001) plantean que además del significado que el sujeto le otorgue a la situación estresante, este también va a estar determinado por la estrategia de afrontamiento que utilice. Por lo tanto, el afrontamiento va a determinarse por la relación que haya entre el sujeto, los recursos que dispone y el ambiente, por lo tanto, actuará como mediador entre estos tres elementos ya que modifica los efectos desestabilizadores del estrés. (Mikulic y, Crespi, 2008). Con respecto a los tipos de estrategias de afrontamiento se clasifica en dos tipos de estrategias, aquellas centradas en el problema y otras centradas en la emoción. Las primeras están dirigidas a la definición del problema, buscan solución para este y consideran diferentes opciones en función de costo y beneficio. Las segundas, se dan partiendo de la evaluación de la persona sobre la situación y nota que no puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes del entorno, de tal modo que recurre a un grupo de procesos cognitivos con los que intenta hacer frente a la alteración emocional. (Lazarus y Folkman, 1986)

El Servicio Penitenciario Federal es una fuerza de seguridad de la nación que tiene como misión la custodia y guarda de los internos que se encuentran procesados y

luego la readaptación social de los condenados (Ley 20.416/73). El trabajador penitenciario se refiere a todo aquel que trabaje en la cárcel, lo cual incluye a los guardias penitenciarios como también oficinistas, médicos, psicólogos, abogados y trabajadores administrativos (López, 2023). Se divide en diferentes áreas, entre ellas se encuentra seguridad externa, referido a vigilar el muro perimetral, administrar el armamento, y los traslados. Seguridad interna, que se encarga del control de los internos, buscando el mantenimiento del orden, interviniendo en momentos donde se altera el mismo, también se ocupa de realizar los registros a los internos, sus pertenencias, lugares de alojamiento, y busca a través de la requisa, objetos no autorizados o prohibidos. Tanto seguridad interna como externa cumplen jornadas de trabajo de 12 horas por 36 de descanso, con horarios rotativos (turnos de día y de noche). En cambio, el personal administrativo quien se encarga de la realización de tareas de oficina como tramitación de expedientes, archivo de documentación, gestión de datos, mantención de los registros del personal actualizados, cumplen un trabajo fijo de 8 horas diarias. Además, cuenta con áreas de criminología, sanidad, servicio social, docente, trabajo, maestranza, etc. Waldemar (2015).

Se han realizado diversas investigaciones que permiten contextualizar la problemática que se aborda en este trabajo. Por lo tanto, a continuación, se pueden destacar una serie de estudios y aportes teóricos que se llevaron a cabo en el campo de la investigación científica.

En primer lugar, Parrado (2017) llevó a cabo un estudio en el que el objetivo fue determinar si realmente se encuentra presente el síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia en un centro de reclusión de Acacias-Meta. Participaron 59 funcionarios, y los resultados arrojaron que el síndrome de burnout realmente si existe. Se tienen valores altos en el agotamiento emocional y la despersonalización y valores bajos en la realización personal lo que indica el MBI, es que están en categoría alta

para SQT, respecto a los valores de referencia. Por otro lado se observó en los resultados que el aspecto más considerable de este síndrome fue en el ámbito del cansancio emocional con el agotamiento, esto es a causa de las numerosas situaciones desmotivantes que vivencian los funcionarios a trabajar con estas personas que demandan necesidades y dificultades que no siempre se pueden resolver.

En segundo lugar, Yahaira (2017) tuvo como propósito determinar la relación entre el síndrome de Burnout y los modos de afrontamiento al estrés en 104 trabajadores de ambos sexos del área de seguridad de un establecimiento penitenciario en Lima, encontró que hay presencia alta, media y baja en las dimensiones de Burnout y que al verse relacionados con los modos de afrontamiento al estrés solo agotamiento emocional y despersonalización, se relacionan con el modo de afrontamiento centrado en la emoción.

Williams (2018) realizo un estudio cualitativo con el fin de conocer cómo combatir el desgaste profesional mediante la espiritualidad y resiliencia en los trabajadores penitenciarios. Recopilo datos a través de entrevistas de seguimiento tomando como premisa principal que la resiliencia y la resistencia al desgaste profesional de los trabajadores penitenciarios son comportamientos sociales aprendidos y el resultado de una interacción del profesional con su entorno del trabajo. Entre los resultados ha encontrado que los funcionarios que obtuvieron una puntuación más alta en índices de espiritual también lo han tenido en resiliencia y más baja en mediciones de desgaste profesional que aquellos trabajadores penitenciarios que plantearon que la espiritual no era tan importante en su vida.

Por otro lado, Bruce et al. (2019) llevo a cabo un estudio cualitativo sobre el Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) y estrés laboral en Trabajadores Penitenciarios Peruanos. Se realizaron 21 entrevistas a autoridades de la institución y 12 grupos focales con 59 trabajadores de las áreas de tratamiento y seguridad. Los

resultados arrojaron que los conflictos en las relaciones interpersonales como falta de respeto e incomprensión de las funciones entre autoridades y pares, son un factor relevante en la aparición y mantenimiento del SAP. Por otro lado, la percepción que tienen las personas privadas de su libertad genera una mayor prevalencia del SAP en los agentes influyendo en su trabajo. Por último, los aspectos logísticos como equipos y materiales de trabajo, entorpecen su desempeño profesional, por lo tanto la gestión de requerimientos logísticos debe ser acompañada por el fortalecimiento de aspectos emocionales como el reconocimiento, el respeto el dialogo y la empatía.

Rivero (2020) realizó una estudio cuyo objetivo principal fue identificar la presencia del síndrome de Burnout en agentes del servicio penitenciario federal de Argentina, y las estrategias de afrontamiento utilizadas para hacer frente al estrés que se genera al encontrarse en un contexto de tensión constante. La muestra estuvo conformada por 100 agentes del SPF con edades de entre los 23 y 49 años que trabajan en complejos y/o unidades penitenciarias del país. Los resultados arrojaron que había presencia del síndrome de Burnout en un nivel intermedio, se identificó una relación positiva entre algunas estrategias de afrontamiento y las dimensiones que componen el síndrome de Burnout.

Se llevo a cabo un artículo en el cual se analizó el síndrome de burnout y el afrontamiento del estrés en 290 funcionarios/as de prisiones del norte de Chile (Región de Arica y Parinacota). Los resultados de esta investigación realizada por Álvarez et al. (2020) mostraron una prevalencia baja del síndrome de Burnout (alrededor del 6%), y también mostro un papel relevante el sexo: las mujeres presentan mayores puntuaciones de SBO. Con respecto al tipo de afrontamiento del estrés se destacó la búsqueda de apoyo social, la expresión emocional abierta, la focalización en la solución del problema y la reevaluación positiva del problema.

González (2021) realizó un estudio donde el objetivo fue conocer los niveles de

afección del Burnout y si existen relaciones con la Satisfacción Laboral, los resultados mostraron que con respecto a la Satisfacción Laboral un grupo está más conforme que el otro, aunque ambos coinciden en las mismas dimensiones que las perciben como insatisfacción. Por otra parte, la realización personal de los profesionales no pasa por el trabajo en el ámbito carcelario, lo cual disminuye su percepción de satisfacción.

Un estudio en el Centro de Privación Provisional de Libertad Masculino Pichincha No 1, llevado a cabo por Colcha (2021) quien analizó la prevalencia del Síndrome de Burnout en 60 agentes de seguridad penitenciaria. Se utilizó el MBI como instrumento y los resultados mostraron que el 10% de los participantes presentaban el Síndrome de Burnout y un 18% presentaba riesgo de desarrollarlo. También que los agentes que eran mayores de los 35 años, los que estaban en contacto directo con los internos y la custodia de un número elevado de internos incrementaron significativamente la probabilidad de desarrollar esta afección.

Por otra parte, Lidioma (2022) realizó un trabajo de investigación en el centro de Privación de Libertad de Mujeres de Quito donde analizó la prevalencia del Síndrome de Burnout y los riesgos psicosociales en 20 Agentes de Seguridad Penitenciaria (ASP). Utilizó el cuestionario Q10-FRP, entrevistas semiestructuradas y el Maslach Burnout Inventory (MBI) y se encontró un porcentaje significativo en ASP en niveles de riesgos psicosociales y un 10% ya manifestaba el síndrome de Burnout, por otro lado, un 35% presentaba riesgo de desarrollarlo. Este hallazgo evidencia que esta población es vulnerable frente al síndrome de Burnout y el estrés laboral.

Soza y De Paula (2023) llevaron a cabo un estudio donde su objetivo fue describir la prevalencia y la relación entre el síndrome de Burnout y ciertos hábitos nocivos para la salud en trabajadores del servicio penitenciario federal (SPF) de Argentina. Los resultados mostraron que en cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, las diferencias entre grupos indican un mayor nivel de agotamiento

emocional en las actividades de trato y tratamiento, fumadores pasivos y quienes consumen menor cantidad de frutas y verduras semanalmente; mayor despersonalización en fumadores actuales; y mayores puntajes en la dimensión de realización personal en obesos, fumadores pasivos, fumadores actuales, con tabaquismo de nivel moderado, en quienes semanalmente consumen menor cantidad de frutas y verduras y en aquellos con obesidad.

Por último, Gómez (2024) investigo sobre el Síndrome de Burnout en el personal de centros penitenciarios de la ciudad de México, con el objetivo de conocer si pueden haber indicadores que desencadenan el Síndrome de Burnout, se aplicó el cuestionario de Maslasch y un cuestionario sociodemográfico a 268 personas, los resultados mostraron que hay indicadores presentes del SBO aunque en muy baja escala, mostrando que además del Burnout se generó sensación de poco logro y agradecimiento por parte de los directivos. Por otro lado, 36 personas que tienen riesgo de poder sufrirlo, puntuando alto en dimensiones como realización personal, y un nivel intermedio en agotamiento y despersonalización.

Luego de esta revisión del problema y sus antecedente se plantea interrogantes acerca de ¿cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés que utilizan más frecuentemente los agentes del Servicio Penitenciario Federal? Por tanto, el objetivo general fue analizar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés que utilizan más frecuentemente los agentes del servicio penitenciario.

Como objetivos específicos se planteó describir los niveles de Burnout en agentes del servicio penitenciario federal; identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento que utilizan más frecuentemente los agentes del servicio penitenciario federal; comparar los niveles de Burnout y los tipos de afrontamiento al estrés según variables sociodemográficas tales como, edad, puesto en el que se desempeñan, etc.

La hipótesis principal (H1) es que los agentes del Servicio Penitenciario Federal presentan una relación directa entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés desadaptativas, tales como autofocalización negativa y evitación, e inversa con las demás. H2: Habrá diferencias significativas según el puesto que ocupan en los niveles de Burnout siendo más elevado en el grupo de seguridad interna. H3: Habrá diferencias en los niveles de Burnout y estrategias de afrontamiento según variables sociodemográficas como la edad y el sexo. H4: Los agentes que utilicen estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de problemas tendrán niveles más bajos de Burnout en comparación con los que recurren a estrategias como evitación. H5: Habrá menores niveles de agotamiento emocional en los agentes que recurren a estrategias como búsqueda de apoyo social.

La aportación teórica es evidenciar que los agentes del servicio penitenciario federal pueden llegar a desarrollar el síndrome de Burnout en algún momento de su carrera y ante situaciones estresantes utilizan algún tipo de afrontamiento que los ayuda a poder sobrellevar dicho estrés. La práctica, poder promover atención psicológica ya sea a nivel individual, grupal para poder fortalecer su salud mental, y ayudar a que puedan contrarrestar los niveles de estrés que les genera trabajar con detenidos. Y la social se refiere a que una persona que se sienta satisfecha en su puesto de trabajo, se desenvolverá de forma más positiva en su desarrollo laboral, como individual, en las relaciones con los demás, esto lo llevará a poder tener un mayor rendimiento profesional, y así evitar un mal desempeño laboral.

Metodología

Tipo de diseño

En cuanto al diseño es un proyecto de investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, con alcance descriptivo, correlacional y de corte transversal. (Hernández Sampieri et al., 2018).

Participantes

Se realizó mediante un muestreo por conveniencia (Hernández-Sampieri et al. 2018) en el que participaron está conformada por 81 trabajadores penitenciarios, siendo 35 de género femenino y 46 masculinos cuyas edades oscilan entre 21 y 60 años (media 38.19, desvío 7.90). El estudio fue llevado a cabo en el Complejo Penitenciario Federal de hombres n1 y Complejo Penitenciario Federal de Mujeres de n4 de Ezeiza.

Criterios de exclusión: Agentes que no pertenezcan al Servicio Penitenciario Federal; Trabajadores que cuenten con menos de 6 meses de antigüedad; y que no acepten participar voluntariamente sin aceptar el consentimiento informado.

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico

En primer lugar, se realizó un cuestionario *ad hoc* con el objetivo de recolectar información importante sobre la población. Los ítems se refirieron a la edad, género, estado civil, área de desempeño dentro del trabajo, turno de trabajo, antigüedad laboral. El mismo fue anónimo, aplicando un tiempo de 5 minutos. La información obtenida fue utilizada para describir a la muestra.

Estrategias de afrontamiento

Se utilizó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (Sandín y Chorot, 2003) el cual evalúa siete estilos de afrontamiento: (1) focalizado en la solución del problema, (2) autofocalización negativa, (3) reevaluación positiva, (4) expresión emocional (5) evitación (6) búsqueda de apoyo social (7) religión. Es una escala de 42 ítems desarrollada y validada por los autores mencionados. Utiliza un formato de respuesta de Likert de cinco puntos *(0= desde nunca a 4= casi siempre)*. (6 por cada subescala), de rango 5 (0-nunca, 4-casi siempre), en base a la pregunta "¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?"

Síndrome de Burnout

Se utilizó la validación argentina del *Maslach Burnout Inventory* (MBI-GS] Schaufeli & Salanova, 2007) de Sponton et al. (2019). El agotamiento está compuesto por 4 ítems (e.g., "Me encuentro agotado/a al final de la jornada laboral"). La dimensión de cinismo fue medida a través de 4 de los 5 ítems de la escala original (e.g., "Cada vez me siento menos implicado/a con el trabajo que hago"). La ineficacia profesional se midió a través de 4 ítems que corresponden a una transformación de los ítems originales del factor de eficacia profesional en ítems negativos (e.g., el ítem original "En mi opinión, soy eficaz en mi trabajo" fue modificado y sustituido por "En mi opinión, soy ineficaz en mi trabajo"). Todos los ítems se responden mediante una escala tipo Likert con 7 opciones, desde 0 (Nunca) hasta 6 (Siempre), según la frecuencia con que el trabajador se siente de la manera descrita por el ítem.

El estudio realizado en Argentina mediante analisis factorial exploratorio y confirmatorio arrojaron valores adecuados de validez de constructo de cada uno de los factores, así como una adecuada fiabilidad con coeficientes α de Cronbach superiores a .70 en todos los casos.

Procedimiento

A los participantes se les solicito para la presente investigación que completen un cuestionario socio-demográfico (datos generales) y que respondan una serie de escalas. Conto con un consentimiento informado y luego procedieron a completar los cuestionarios que tomaron unos 10-15 minutos. Se contactó a las participantes de forma directa y por redes sociales digitales (tales como WhatsApp, Instagram, Facebook) durante el periodo comprendido entre el 21/08/25 hasta el 2/09/2024. Se garantizó la voluntariedad, el anonimato y la confidencialidad de los datos proporcionados. Los mismos, una vez recabados, fueron procesados mediante el software Statistical Package for the Social Sciences ([SPSS] IBM, 2012).

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad de los cuestionarios validados, la escala de Burnout arrojó un α de Cronbach de 0,84; mientras que la de Estrategias de afrontamiento de 0,89. Luego se realizaron estadísticos descriptivos (tales como cantidades y porcentajes, medias, desvíos, mínimos y máximos); luego se procedió a identificar la distribución de las variables mediante la significación de Kolmogorov-Smirnov. Todas las variables distribuyeron de forma normal a excepción de horas trabajadas a la semana, horas dedicadas al ocio, BAS, REL que presentaron una distribución no normal. Se utilizaron estadísticos paramétricos como no paramétricos, tanto en la correlación de variables mediante Rho de Spearman como en las comparaciones de dos y tres grupos. Finalmente, para toda significación se estableció un *p* valor 0,05.

Consideraciones éticas

Esta investigación se desarrolló siguiendo los principios éticos establecidos por la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (2001). Se aseguró

el respeto a la privacidad y la confidencialidad de los participantes, cumpliendo con las pautas relativas al registro y publicación del estudio, la divulgación de los resultados, el consentimiento informado y la protección de los datos personales.

Resultados

En la tabla 1 se describen los datos sociodemográficos de la muestra, N=81. Se puede observar que la mayoría de los participantes fueron mujeres (46) siendo el resto varones (35). Respecto al estado civil predomino el soltero/a (55) seguido de los casados/a (21); Por otro lado, en el turno de trabajo la mayor parte de los participantes cumple su jornada laboral durante el turno día (63) seguido por el turno rotativo y turno noche. Con respecto a las capacitaciones un mayor porcentaje de los participantes (40%) indico que alguna vez ha recibido capacitaciones en su área de trabajo, seguido de participantes los cuales manifestaron que reciben capacitaciones de manera más frecuente (32). Respecto a los programas de bienestar que brinda la institución, se observó que una mayor parte de la muestra (44) no ha participado de los mismos, mientras que 39 participantes señalaron que si han participado.

Con respecto a tener otro empleo, los participantes han mostrado que en su mayoría (55) no poseen otro empleo, mientras que 26 participantes restantes sí. Con respecto a la percepción económica, se refleja que en su mayoría (34) están insatisfechos con sus ingresos económicos, sin embargo (49) participantes han manifestado no estar dispuesto a cambiar de trabajo.

Tabla 1

Frecuencias de datos sociodemográficos

Variable	Dimensión/etiqueta		*n*	%
Datos personales	Genero del encuestado	Mujer	46	56.8
		Varón	35	43.2
	Estado civil	Soltero/a	55	67.9
		Casado/a	21	25.9

	Divorciado/a	5	6.2
Turno de trabajo	Dia	63	77.8
	Noche	4	4.9
	Rotativo	14	17.3
Área laboral	Seguridad interna	44	54.3
	Seguridad externa	10	12.3
	Administrativo	27	33.3
Recibe capacitaciones	Si, frecuentemente	32	39.5
	Si, alguna vez he recibido	40	49.4
	No, no recibo capacitaciones	9	11.1
Ha participado en programas de bienestar	Si	37	45.7
	No	44	54.3
Tiene otro empleo	Si	26	32.1
	No	55	67.9
Conformidad con ingresos	Muy disconforme	34	45.0
	Algo disconforme	21	25.9
	Indiferente	17	21.0
	Bastante conforme	5	6.2
	Muy conforme	4	4.9
Esta dispuesto a cambiar de trabajo	Si	32	39.5
	No	49	60.5

N=81

Con respecto a la tabla 2, se presentan los estadísticos descriptivos de las variables de análisis, se observó que la edad de los participantes oscilo entre los 23 y 59 años, (M=38,19) La antigüedad laboral de los participantes dentro de su trabajo comenzó desde 1 año hasta 27 (M=13.00) Se observa que en promedio los participantes trabajan entre 12 y 56 horas semanales (M=39.41) y dedican como máximo 24 horas a actividades de ocio (M=4.32). Con respecto a la dimensión de Agotamiento conto con un puntaje mínimo de 0 y máximo 24 (M=15.44) la variable Ineficacia un mínimo de 0 y máximo de 24 (M=10.88), Burnout total un máximo de 48 (M=26.32). Por último, Las estrategias de afrontamiento como Focalizado en la solución de problemas tuvo un puntaje mínimo de 1 y máximo de 24 (M=24), Autofocalizacion negativa un mínimo de 0 y un máximo 19 (M=8.05), Reevaluacion positiva un mínimo de 2 y un máximo de 24 (M=16.48), Expresión Emocional Abierta

un mínimo de 0 y máximo de 17 (M=7.57) Evitación un mínimo de 0 y un máximo de 24 (M=12.40), Búsqueda de apoyo social un mínimo de 0 y un máximo de 24 (M=10.74), y por ultimo Religión con un mínimo de 0 y un máximo de 24 (M=7.43).

Tabla 2
Estadísticos descriptivos de las variables de analisis

Variable	Dimensión	Min	Max	M	DT
Edad		23	59	38.19	7.90
Antigüedad laboral		1	27	13.00	7.01
Horas trabajadas a la semana		12	56	39.41	7.20
Horas dedicadas a ocio		0	24	4.32	4.55
Burnout	Agotamiento	0	24	15.44	5.96
	Ineficacia	0	24	10.88	7.10
	Burnout total	0	48	26.32	11.6
Estrategias de afrontamiento	FSP	1	24	14.60	5.41
	AFN	0	19	8.05	4.76
	REP	2	24	16.48	4.55
.	EEA	0	17	7.57	4.61
	EVT	0	24	12.40	4.83
	BAS	0	24	10.74	6.98
	REL	0	24	7.43	7.16

N=81, Abreviaturas: Min, mínimo; Max, máximo; M, media; DT, desvío típico. Abreviaturas: Focalizado en la solución del problemas (FSP); Autofocalización negativa (AFN); Reevaluación positiva (REP); Expresión emocional abierta (EAM); Evitación (EVT); Búsqueda de apoyo social (BAS); Religión (REL).

En la tabla 3 se realizó la prueba de normalidad para las variables de estudio mediante la prueba del estadístico Kolmogorov-Smirnov y los resultados indicaron que las dimensiones Edad (*p=200),* Antigüedad laboral (*p=.188)* Agotamiento *(p=.064)* , Ineficacia *(p=.200)* , Burnout total *(p=.200)*, FSP *(p=.200)* , AFN *(p=.078)* , REP *(p=.177)* , EEA *(p=.172)* , EVT *(p=.185)* siguen una distribución normal, mientras que las dimensiones, Horas trabajadas a la semana *(p=.000)*, Horas dedicadas al ocio *(p=.000)* , BAS *(p=.042)*, REL *(p=.000)* presentaron significaciones p <.05 mostrando una distribución no normal.

Tabla 3
Prueba de normalidad de las variables de analisis

Variable	Dimensión	*p*
Edad		.200
Antigüedad laboral		.188
Horas trabajadas a la semana		.000
Horas dedicadas a ocio		.000
Burnout	Agotamiento	.064
	Ineficacia	.200
	Burnout total	.200
Estrategias de afrontamiento	Focalizado en la solución de problemas	.200
	Autofocalización negativa	.078
	Reevaluación positiva	.177
	Expresión emocional abierta	.172
	Evitación	.185
	Búsqueda de apoyo social	.042
	Religión	.000

N = 81. Estadístico Kolmogorov-Smirnov.

En la tabla 4 se analizaron las correlaciones bivariadas mediante coeficiente Rho de Spearman, en las dimensiones de burnout, agotamiento e ineficacia con las estrategias de afrontamiento FSP, AFN, REP, EEA, EVT, BAS Y REL. Entre los hallazgos se encontró una correlación positiva entre Agotamiento y Autofocalización Negativa (,493**), de igual manera con la dimensión de Expresión Emocional Abierta (,277*) y Evitación (,272*). Por otro lado, la dimensión Ineficacia mostro una correlación positiva significativa con autofocalización negativa (,504*), con expresión emocional abierta (,273*) y también se encontró una correlación negativa significativa con religión (-240*). Por último, la dimensión Burnout presento correlaciones positivas con las dimensiones Autofocalización Negativa (,544*), Expresión Emocional Abierta (,320**) y Evitación (,244*).

Tabla 4

Correlaciones bivariadas

Variable	FSP	AFN	REP	EEA	EVT	BAS	REL
Agotamiento	.026	.485**	.189	.277*	.272*	.163	-.146
Ineficacia	-.127	.504**	.021	.273*	.181	.089	-.240*
Burnout	-.058	.544**	.099	.320**	.244*	.134	-.217

Spearman (Rho) **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).; * significativa al nivel 0,05
Abreviaturas: Focalizado en la solución del problemas (FSP); Autofocalización negativa (AFN); Reevaluación positiva (REP); Expresión emocional abierta (EAM); Evitación (EVT); Búsqueda de apoyo social (BAS); Religión (REL).

En la tabla 5 se llevó a cabo comparaciones de grupo para las variables de análisis según género, para la misma se utilizó la prueba T de Student para las variables de Burnout y estrategias de afrontamiento. Los resultados indicaron que no se observan diferencias significativas entre los géneros mujeres y varones a excepción de un valor significativo (p<5) para la variable de agotamiento siendo mayor en mujeres (M=16.76) que en hombres (M=13.71)

Tabla 5

Comparaciones de grupo para las variables de estudio según genero

Variable	Media (mujeres)	Media (varones)	*p*
Agotamiento	16.76	13.71	.022
Ineficacia	12.09	9.9	.079
Burnout	28.85	23.00	.025
Focalizado en la solución de problemas	15.57	13.34	0.67
Autofocalización negativa	8.15	7.91	.825
Reevaluación positiva	17.39	15.29	.839
Expresión emocional abierta	8.24	6.69	.134
Evitación	11.65	13.37	.114

T de Student

Discusión y conclusiones

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés en agentes del Servicio Penitenciario Federal. Por lo tanto, se discutieron los resultados obtenidos buscando una relación significativa con los antecedentes revisados en el estudio. En la presente investigación se observaron niveles significativos en la dimensión de agotamiento, de igual manera que se observa en el antecedente planteado de Parrado (2017) el cual reporto valores altos en el agotamiento emocional, lo que puede deberse a causa de demandas extremas en su puesto de trabajo, una sobrecarga por exigencia de energías, y recursos personales causados por las situaciones desmotivantes que deben afrontar al trabajar con las personas privadas de su libertad las cuales demandan dificultades que no siempre se pueden solucionar. Por otro lado, Rivero (2020) en su investigación confirmo que había presencia del síndrome de Burnout en un nivel intermedio, esto se puede relacionar directamente con este estudio ya que el Burnout total fue de 48 puntos con una media de 26.32 lo cual también confirma que hay un nivel intermedio de Burnout.

En cuanto a las relaciones entre Burnout y afrontamiento, se encontró una relación significativa positiva entre agotamiento e ineficacia con las estrategias de afrontamiento desadaptativas como autofocalizacion negativa y la evitación lo cual puede relacionarse con el trabajo llevado a cabo por Yahaira (2017) quien plantea que agotamiento emocional y despersonalización, se relacionan con el modo de afrontamiento centrado en la emoción, acá se puede observar que al percibirse con baja eficacia personal las personas tienden a centrarse en aspectos negativos manifestando sentimientos de fracaso, frustración en el ámbito laboral, pensamientos negativos, y dificultad para ver las actividades bien realizadas.

Por otro lado, se encontró una relación negativa entre la religiosidad y la

dimensión de ineficacia. En este sentido, podría interpretarse que los individuos con mayores niveles de ineficacia tendieron a utilizar con menor frecuencia la religiosidad como estrategia de afrontamiento. Este hallazgo coincidió con lo reportado por Williams (2018), quien observó que los funcionarios penitenciarios con puntuaciones más altas en espiritualidad presentaron mayores niveles de resiliencia y menores niveles de desgaste profesional, en comparación con aquellos que no consideraban la espiritualidad como un aspecto relevante en sus vidas. Por lo tanto, se sostuvo que la religiosidad y la espiritualidad podrían estar asociadas a un afrontamiento más adaptativo y a una menor presencia de síntomas vinculados al síndrome de Burnout.

A su vez, *Agotamiento*, *Ineficacia* y *Burnout* total presentaron relaciones significativas y positivas con *Expresión Emocional Abierta*, lo cual se puede relacionar con la investigación realizada por Álvarez et al. (2020) en el cual destacan entre los tipos de afrontamiento del estrés la expresión emocional abierta, mostrando que a mayores niveles de Burnout las personas pueden utilizar como recurso exteriorizar sus emociones para afrontar la tensión generada en el ámbito laboral.

Con respecto a las diferencias de género, la dimensión de *Agotamiento* se presentó en un nivel más elevado en las mujeres en comparación con los varones. Este hallazgo resultó consistente con el estudio llevado a cabo por Álvarez et al. (2020), quienes señalaron que las diferencias de género pueden ser relevantes en el estudio del estrés crónico. No obstante, desde la perspectiva de la presente investigación, el hecho de que no se contradigan los resultados de otros estudios, es decir, que no se observen mayores índices en los varones, no implica que estos no experimenten agotamiento, sino que podría deberse a una menor disposición a expresarlo o identificarlo.

A partir de estos hallazgos se puede considerar que las estrategias de afrontamiento desadaptativas están más relacionadas con el *Síndrome de Burnout* que las adaptativas, lo cual sugiere que en este ámbito se tendrían que reforzar el apoyo

social dentro de las instituciones, así como también la resolución de problemas.

En conclusión, y partiendo de la hipótesis principal (H1) que se confirma parcialmente, ya que si bien se han encontrado relaciones significativas entre Burnout y estrategias de afrontamiento desadaptativas como *Autofocalización Negativa* y *Evitación* también se han encontrado relaciones positivas con expresión emocional abierta. Pero, por otra parte, no se han encontrado que las estrategias adaptativas presenten una correlación negativa significativa con el *Síndrome de Burnout*.

En la (H2) esta fue refutada, ya que la comparación entre grupos no mostró diferencias significativas en los niveles de Burnout según los puestos de trabajo. Si bien se observó una tendencia a puntajes levemente más elevados en el personal administrativo en comparación con otras áreas, no fue posible afirmar que dicho grupo haya sido el más afectado por el síndrome de Burnout.

La hipótesis (H3) se confirmó parcialmente. Se observó una tendencia a niveles más altos de agotamiento en mujeres, aunque no se logró confirmar una diferencia significativa en función de la edad, dado que los resultados no alcanzaron niveles estadísticos suficientes para sostener dicha diferencia. También la hipótesis (H4), esta fue refutada, ya que no se hallaron relaciones significativas entre las estrategias centradas en la resolución de problemas y los niveles de Burnout. Una posible explicación de este resultado podría estar vinculada al contexto laboral penitenciario, caracterizado por altos niveles de presión y exposición constante a situaciones de riesgo, lo que podría limitar la eficacia de la aplicación de este tipo de estrategias de afrontamiento, dificultando su manifestación en los resultados obtenidos.

La hipótesis (H5) también fue refutada, dado que no se encontraron relaciones significativas entre el agotamiento emocional y las estrategias de afrontamiento centradas en la búsqueda de apoyo social. Esta ausencia de asociación podría explicarse por la escasez de redes de apoyo dentro del entorno institucional del

Servicio Penitenciario Federal (SPF). El ambiente laboral hostil y la sobrecarga de tareas podrían obstaculizar la expresión emocional entre colegas, limitando el uso de esta estrategia.

Limitación y futuras líneas de investigación

Este estudio ha tenido varias limitaciones, se debió a particularidades de la muestra, ya que su tamaño fue muy reducido, lo que limita a obtener una mayor cantidad de hallazgos. Por otro lado, la muestra del género fue desigual ya que conto con más cantidad de mujeres que varones lo que puede haber influido en que las mujeres cuenten con mayores niveles de agotamiento. Por último, el contexto es muy específico ya que como se ha planteado en este trabajo los agentes del Servicio Penitenciario Federal están expuestos a un ambiente hostil constantemente lo cual pueden haber influido en los niveles de Burnout y las estrategias de afrontamiento que han elegido.

Para futuras líneas de investigaciones se podrían agregar una mayor cantidad de participantes con el objetivo de obtener una mayor cantidad de hallazgos, se podrían incluir más secciones de trabajo como profesionales, personal de mantenimiento, y grupos especiales de intervención. Incluir otros instrumentos buscando relaciones entre estrategias de afrontamiento más adaptativas con el Burnout, abarcar una mayor cantidad de centros penitenciarios para poder realizar mayores comparaciones entre distintos lugares de trabajo. Y por último diseñar programas de prevención e intervención para aumentar un mayor apoyo social dentro del contexto laboral con el fin de prevenir la aparición del estrés.

Referencias bibliográficas

Alvarez, L., Fuertes, F., & Moreno, E. (2020). Síndrome de burnout en funcionarios de prisiones. Psykhe (Santiago), 29(10), 1-13. http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.29.1.1292

Angulo, A.F., Rodriguez, R.J., & Segovia, S.J. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud del Hospital Universidad del Norte en 2019-2020 [Tesis de grado, Universidad del Norte]. http://hdl.handle.net/10584/10218

Ansoleaga, E. (2015). Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. Revista Médica de Chile, 143(1), 47-55. http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000100006

Asociación Médica Mundial. (2001). Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Gaceta Médica de México, 387-390.

Ayala, C.R., Otálvaro, B.S., & Rua, V.J. (2016). Síndrome de burnout en docentes del Colegio el Concejo de Itagüí [Tesis de grado, Universidad de Antioquia]. http://hdl.handle.net/10495/14528

Bruce, L., Oyague, R., Nieri, A., & Velázquez, T. (2019). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos: Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales. Revista Colombiana de Psicología, 28(1). https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66056

Carlin, M., & Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología, 26(1), 169-180. Recuperado de https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171

Colcha, M.F. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout en los agentes de seguridad penitenciaria del Centro de Privación Provisional de Libertad Masculino Pichincha [Tesis de grado, Universidad Internacional SEK]. Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4176

Díaz, F.B., & Gómez, I.C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. Psicología desde el Caribe, 33(1), 113-132. http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.8065

Fernández, D., & Díaz, M. (2001). Relación entre estrategias de afrontamiento, síndromes clínicos y trastornos de la personalidad en pacientes esquizofrénicos crónicos. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 6(2), 129-135.

Freudenberger, H.J. (1974). Staff bur-out. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Galdon, M. (2019-2020). El síndrome de burnout en el trabajo: Causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones [Trabajo final de grado, Universidad Jaume I]. Repositorio UJI. https://repositori.uji.es/server/api/core/bitstreams/fde66645-aac9-4220-9345-245efb124d32/content

Gómez, A. (2010). El síndrome de burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revista de Comunicación Vivat Academia, (112), 42-80. http://dx.doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80

Gómez, L. (2024). Síndrome de burnout en el personal de centros penitenciarios de la CDMX [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México].

Góngora, F., Pérez, M.L., & Jiménez, R.M. (2016). Síndrome de burnout y enfermería: Diagnóstico y prevención. Gestión Pública de la Salud, 121-126.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. Springer Publishing Company.

Lidioma, S.E. (2022). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en los agentes de seguridad penitenciaria en el CLP Mujeres Quito [Tesis de grado, Universidad Internacional SEK]. Repositorio de la Universidad Internacional SEK Ecuador. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4795

Lopez, P. (2023). Capital psicológico y burnout en trabajadores del Servicio Penitenciario Federal [Tesis de grado, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio Digital Institucional UAI.

https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/88ac10fa-16ec-4c51-9a15-f76e1463f8bd/content

Mikulic, I., & Crespi, M. (2008). Adaptación y validación del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. Anuario de Investigaciones, 15. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862008000100030&lng=es&tlng=pt

Organización Mundial de la Salud. (2003). La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales (Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, N).

Parrado, A. (2017). Síndrome del burnout en los funcionarios del cuerpo de custodia y vigilancia del establecimiento penitenciario de Acacias-Meta [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada].

Perez, A.M. (2010). El síndrome de burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Revista de Comunicación Vivat Academia, (112), 42-80. https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80

Rivero, P. (2020). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en agentes del Servicio Penitenciario Federal [Tesis de grado, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio Digital Institucional UAI. https://repositorio.uai.edu.ar/handle/123456789/662.2

Sánchez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una mirada documental a la intervención y tratamiento en Colombia [Tesis de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional. http://bibliotecadigital.udea.edu.com

Sandín, B. (1995). El estrés. En A. Belloch, B. Sandín & Ramos (Eds.), Manual de Psicopatología (Vol. 2, pp. 3-52). McGraw-Hill.

Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 8(1), 39-54.

Savio, S. (2008). El síndrome del burnout: Un proceso de estrés laboral crónico. Holomagratica-Facultad de Ciencias Sociales-UNLZ, 1(8), 121-138.

Soza, E.N., & Depaula, P.D. (2023). Burnout and habits harmful to the health of employees in the Argentine federal prison service. Revista Española de Sanidad Penitenciaria, 25(2), 45-56. https://dx.doi.org/10.18176/resp.00067

Waldemar, C. (2015). El trabajo penitenciario como “trabajo sucio”: Justificaciones y normas ocupacionales. Delito y Sociedad, 24(40), 115-138. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2468-99632015000200006

Williams, G. (2018). Resiliencia y espiritualidad [Tesis de grado, Universidad Loyola] Repositorio institucional de la Universidad Loyola. https://repositorio.uloyola.es/handle/20.500.12412/3573

Yahaira, K. (2017). Síndrome de burnout y modos de afrontamiento al estrés en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas].

Zambrano, H.C., Rodriguez, P.A., & Soria, A.R. (2021). Síndrome de burnout en enfermeros de área COVID de un hospital de Quito. Revista Universidad y Sociedad, 13(S2), 172-177. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2298/2270

Anexos

Hola! Soy Sofía Aylen Acosta y estoy realizando mi tesis de grado en Psicología en la Universidad Abierta Interamericana.

Objetivo: El propósito de esta investigación es analizar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento al estrés que utilizan más frecuentemente los agentes del servicio penitenciario.

Criterios: para observar y comparar los resultados obtenidos necesito de los siguientes requisitos:

-Que seas agente del servicio penitenciario federal actualmente en actividad

-Que tengas entre 21 y 60 años

-Que cuentes con una antigüedad mínima de 6 meses dentro de la institución

-Que no te encuentres de P.E.L.E (parte de enfermo de larga evolución)

La participación es voluntaria, anónima y confidencial. No se solicitarán datos personales que permitan identificarle. Los datos recopilados solo serán utilizados para los fines académicos de esta investigación. Podes decidir no participar o retirarte del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa. Si decidís retirarte, los datos recopilados hasta el momento serán eliminados al cerrar el enlace.

Responder no te llevará más de 15 minutos, te pido que leas cuidadosamente cada una de las preguntas antes de responder y que seas lo más sincero/a posible. Cualquier duda podes consultar a mi correo electrónico: soffyacostaa.14@gmail.com

Consentimiento: Al firmar este consentimiento acepto participar voluntariamente, cumpliendo con los requisitos para participar y que no se me retribuirá de ninguna

manera. Fui informado/a que se garantiza la confidencialidad de mis datos y mi anonimato.

Aceptar..

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRAFICO

A continuación se le solicitarán algunos datos generales, te pido que respondas de la manera más precisa posible ya que son sumamente importantes para el análisis de los resultados

1. Edad (sólo en números)
2. Género (mujer, varón, otro)
3. Estado civil (soltero/a, casado/a, divorciado/a, viudo/a)
4. Area que desempeña: seguridad interna (contacto directo con personas privadas de su libertad), seguridad externa , personal administrativo
5. Antigüedad laboral (en años, desde el inicio)
6. Turno de trabajo (Turno de día, de noche, rotativo)
7. Cantidad de horas que trabaja en la semana (en números)
8. ¿Recibe capacitaciones relacionadas a su función de trabajo? (si, frecuentemente / no recibo capacitaciones)
9. ¿Ha participado en los programas para el bienestar del personal ofrecidos por la institución? (si, no)
10. Tiene otro empleo además del penitenciario? (si, no)
11. Conformidad con sus ingresos (1 = muy conforme, 2 = bastante conforme; 3 =indiferente ;4= algo disconforme; 5 = muy disconforme.)
12. Cantidad de horas que le dedica a actividades de ocio o recreativas (deportes, hobbies, encuentros sociales) (en números)
13. Está dispuesto a cambiar de trabajo? (si, no)

ESCALA DE SÍNDROME DE BURNOUT (Maslach Burnout Inventory)

En este cuestionario hay una serie de afirmaciones, por favor lee cuidadosamente cada una, luego elegí la opción que te describe mejor según la forma en cómo te has sentido las últimas dos semanas.

0= Nunca, 1= Casi nunca 2= Raramente, 3= Algunas veces, 4= Bastante, 5= Con frecuencia, 6= Siempre/Casi siempre

1. Me resulta difícil relajarme después de un dia de trabajo
2. Me encuentro agotado/a al final de la jornada laboral
3. Después de un dia de trabajo, me encuentro tan cansado/a que no puedo dedicarme a otras cosas
4. Cada vez se me hace mas pesado levantarme por las mañanas para ir a trabajar
5. Cada vez me siento menos implicado/a con el trabajo que hago
6. He perdido interés y entusiasmo en este trabajo
7. Dudo que mi trabajo contribuya a algo interesante
8. No tengo claro cual es el valor y trascendencia en mi trabajo

0= nunca
1= pocas veces al año o menos.
2= una vez al mes o menos.
3= unas pocas veces al mes.
4= una vez a la semana.
5= pocas veces a la semana.
6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

0	1	2	3	4
Nunca	*Pocas veces*	*A veces*	*Frecuentemente*	*Casi siempre*

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1.	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0	1	2	3	4
2.	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal	0	1	2	3	4
3.	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0	1	2	3	4
4.	Descargué mi mal humor con los demás	0	1	2	3	4
5.	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0	1	2	3	4
6.	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0	1	2	3	4
7.	Asistí a la Iglesia	0	1	2	3	4
8.	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0	1	2	3	4
9.	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0	1	2	3	4
10.	Intenté sacar algo positivo del problema	0	1	2	3	4
11.	Insulté a ciertas personas	0	1	2	3	4
12.	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
13.	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0	1	2	3	4
14.	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0	1	2	3	4
15.	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0	1	2	3	4
16.	Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0	1	2	3	4
17.	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0	1	2	3	4
18.	Me comporté de forma hostil con los demás	0	1	2	3	4
19.	Salí al cine, a comer, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
20.	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0	1	2	3	4
21.	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema	0	1	2	3	4
22.	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0	1	2	3	4
23.	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0	1	2	3	4
24.	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes	0	1	2	3	4
25.	Agredí a algunas personas	0	1	2	3	4
26.	Procuré no pensar en el problema	0	1	2	3	4
27.	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0	1	2	3	4
28.	Tuve fe en que Dios remediaría la situación	0	1	2	3	4
29.	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas	0	1	2	3	4
30.	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0	1	2	3	4
31.	Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»	0	1	2	3	4
32.	Me irrité con alguna gente	0	1	2	3	4
33.	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
34.	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0	1	2	3	4
35.	Recé	0	1	2	3	4
36.	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0	1	2	3	4
37.	Me resigné a aceptar las cosas como eran	0	1	2	3	4
38.	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor	0	1	2	3	4
39.	Lloré y me desahogué expresando mis sentimientos	0	1	2	3	4
40.	Intenté olvidarme de todo	0	1	2	3	4
41.	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos	0	1	2	3	4
42.	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar	0	1	2	3	4